



MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: DOCTOR ALTUS ALEJANDRO BAQUERO RUEDA, SECRETARIO GENERAL.

DE: JULIO CÉSAR MORENO BERNAL, JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

REFERENCIA: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF

Respetado doctor: BAQUERO RUEDA

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, así como en cumplimiento del Plan General de Actividades – vigencia 2020, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, analizó y examinó en forma selectiva los aspectos más representativos de la información relacionada con las PQRSDF correspondiente al primer semestre de 2020.

Teniendo en cuenta lo anterior, concierne al líder promover las acciones correctivas, preventivas y de mejora para la aplicación de las recomendaciones efectuadas en el informe.

Esta oficina continuará realizando las actividades de verificación y seguimiento conforme lo determina la ley.


Cordialmente,



JULIO CESAR MORENO BERNAL
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: JOHN JAIRO VARGAS BUITRAGO - SECRETARIA GENERAL, SARA MORENO NOVA - SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO, LUIS ARTURO PAEZ MURILLO - OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL, JORGE ENRIQUE CALERO CHACON - DESPACHO DEL VICEDEFENSOR, GIOVANNI ALEJANDRO ROJAS SANCHEZ - ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS, DIANA MARCELA NUNEZ PEREZ - ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS, MAGDA CAROLINA CARDOZO CERQUERA - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL, AVELINO ORLANDO DIAZ RENDON - OFICINA DE PLANEACION, GIOVANNI ANDRES DE LOS REYES GUEVARA - GRUPO DE SISTEMAS
Anexo: Dos (2) archivos en pdf - Informe de seguimiento a las PQRSDF y anexo.
Proyectó: Bibiana Moreno.
Revisó: Julio César Moreno Bernal.



	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. Introducción y alcance

La Oficina de Control Interno en cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno realizó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales ingresaron a través de los diferentes canales para la atención establecidos en la Defensoría del Pueblo durante el primer semestre de 2020.

2. Objetivos

Verificar la atención adecuada de PQRSDF conforme con la normatividad legal aplicable y con los lineamientos internos, en aras de lograr el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al usuario y al ciudadano.

3. Desarrollo

3.1. La Secretaría General a través del radicado 20200000500111443 del 21 de abril de 2020, comentó con relación a las recomendaciones emitidas en el *informe de seguimiento a las PQRSDF del segundo semestre de 2019*, lo siguiente:

Recomendación 5.2. en donde se sigue recomendando que en el portal de niñ@s de la página web se implemente el formulario en línea para interponer PQRSDF para este grupo de interés, indicó que: *“se evaluará la viabilidad de incorporar el formulario en la página de niño@s junto con la Oficina de Comunicaciones y el Grupo de Tecnologías de la Información.”*¹²

Recomendación 5.3. en lo concerniente a que es deber de la entidad observar estricto acatamiento con los requisitos y términos establecidos, para emitir respuesta a los derechos de petición, señaló *“Nuevamente es se recalca que los términos para respuesta de PQRSDF están establecidos en la resolución No. 327 del 6 de marzo de 2018, por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el Acceso a la Información Pública, socializada y publicada en la intranet.”*³

Recomendación 5.5. en lo relativo a establecer los plazos para registrar en el sistema de Gestión Documental Orfeo las comunicaciones recibidas físicamente, comunicó que *“se está realizando la actualización de la resolución 327 de 2018, en la cual se tendrá en cuenta la observación.”*


Recomendación 5.6. respecto a trabajar articuladamente la Secretaría General y los grupos internos de trabajo de: Transparencia y Servicio al Ciudadano, Sistemas y Gestión Documental para volver a capacitar a algunos usuarios sobre el manejo del Sistema Gestión Documental Orfeo y aclarar dudas sobre el

¹ [sic] copiado textualmente

² [sic] copiado textualmente

³ [sic] copiado textualmente

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

procedimiento, informó que *“se reitera que la información de la trazabilidad de las comunicaciones se conserva de acuerdo al canal por el cual ingresaron a la entidad.”*⁴

Recomendación 5.7. en lo concerniente a la importancia de implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora, tomando en consideración lo consignado en los *informes trimestrales de PQRSDF*, en razón a que se sigue observando de manera reiterativa los temas en las quejas, reclamos, sugerencias, indicó que *“Las recomendaciones son presentadas al comité de Sistema Integrado de Gestión, y son ellos quienes deciden las acciones correctivas, preventivas y de mejora a llevar a cabo.”*⁵

Recomendación 5.8. en donde se sugiere implementar indicadores apropiados que evidencien con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y la gestión, señaló que *“No es clara la observación.”*⁶

Recomendación 5.9. con relación a analizar los controles definidos en el mapa de riesgos de gestión en aras a que resulten eficaces y apropiados con el fin de disminuir la probabilidad y/o impacto del riesgo, observando la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, planteó que: *“el análisis de estos controles se realiza con la oficina de Planeación de la Entidad.”*⁷

Recomendación 5.10. referente a actualizar y estandarizar la información en las herramientas que están publicadas en la sede electrónica e intranet manifestó que: *“En el mes de marzo de 2020 se publicaron las actualizaciones de la Carta de Trato Digno, Política de Participación Ciudadana, Portafolio de servicios y OPAS 2019.”*⁸

Recomendación 5.11. en lo relativo a que se implementen estrategias que permitan realizar un seguimiento eficaz a la gestión de las PQRSDF en los niveles central y regional, señaló que: *“En el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano se incluyó la actualización de las herramientas mencionadas.”*⁹

Recomendación 5.12. en cuanto a las acotaciones que hizo la OCI a los informes trimestrales presentados por la Secretaría General, solamente se pronunció sobre cuatro (4) de ocho (8). Comunicó en lo concerniente al deber que tiene la entidad en dar cumplimiento con lo reglamentado en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. *“Informes de solicitudes de acceso a información”* que: *“Las solicitudes de acceso a la información desde el año 2018 han sido incluidas en los informes de PQRSDF, es de resaltar que no son frecuentes estas solicitudes en la Entidad.”*¹⁰

Respecto a que dentro de los informes se efectúe la *clasificación por caracterización de usuario*, teniendo en cuenta el documento denominado *“Caracterización de Usuarios”*, el cual debe ser sometido a una continua divulgación y actualización indicó que: *“Respecto la caracterización del usuario el Sistema de Gestión Documental ORFEO no permite realizarla”*¹¹

⁴ [sic]

⁵ [sic]

⁶ [sic]

⁷ [sic]


⁸ [sic]

⁹ [sic]

¹⁰ [sic]

¹¹ [sic]

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

En lo relativo a que en la clasificación de *PQRSDF por medio de recepción* se tenga en cuenta los canales de atención que determina el *Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*, (Atención: presencial, telefónica, virtual y por correspondencia) y el documento de *Protocolos de Servicios al Ciudadano* del Departamento Nacional de Planeación, informó que: *“La clasificación de las PQRSDF tiene los canales de Ventanilla, presencial, telefónico, correo electrónico, RUP”*¹².

En cuanto a establecer claramente la diferencia entre los tipos de petición que despliega el Sistema de Gestión Documental Orfeo de conformidad con los conceptos emitidos en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 2015”*, comunicó que *“La clasificación de las PQRSDF la realiza la oficina de Gestión Documental y en las respectivas regionales.”*¹³

Recomendación 5.13. referente a establecer acciones entre los subsistemas del servicio al ciudadano, talento humano con las demás dependencias para fortalecer el conocimiento y aprehensión de la cultura al servicio al ciudadano, tal y como lo establece MIPG versión 2 en la política de servicio al ciudadano, manifestó que *“Desde el Grupo de Transparencia, se han venido realizando capacitaciones relacionadas con el Servicio Ciudadano.”*¹⁴

Recomendación 5.14. en lo concerniente a tener en cuenta, entre otras, la *“Herramienta de Gestión para Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Denuncias (PQRSD)”* del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP indicó que *“El programa Nacional del servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, en el 2015 realizo un acompañamiento desde la fecha se viene implementando.”*¹⁵

Las demás oficinas concernidas en las acciones que se adoptaron en respuesta a las recomendaciones emanadas del informe de evaluación y seguimiento a las PQRSDF, comentaron:

3.2. La Oficina de Planeación a través del memorando con radicado 20200010600197103 del 30 de julio de 2020:

Recomendación 5.8 en donde se sugiere implementar indicadores apropiados que evidencien con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y la gestión, señaló *“Se tiene previsto presentar y aprobar en el próximo comité de gestión institucional, acciones de mejora relacionadas con la necesidad de sensibilizar a servidores públicos para brindar respuesta oportuna a las PQRSDF en los términos establecidos y utilizando como único medio, el sistema de gestión documental, así mismo profundizar las definiciones de PQRSDF en las ventanillas de recepción y servidores públicos para que puedan ser mejor tipificadas en el sistema de gestión documental.”*¹⁶

Recomendación 5.9. con relación a analizar los controles definidos en el mapa de riesgos de gestión en aras a que resulten eficaces y apropiados con el fin de disminuir la probabilidad y/o impacto del riesgo, observando la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública manifestó: *“Se revisará con la Oficina de Planeación y el Grupo de Transparencia y servicio al ciudadano la conveniencia de implementar nuevos indicadores”*¹⁷.

¹² [sic]

¹³ sic]


¹⁴ [sic]

¹⁵ [sic]

¹⁶ [sic]

¹⁷ [sic]

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera *“COPIA NO CONTROLADA”*, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

3.3. La Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas comunicó a través del radicado 20200010300362699 del 22 de julio de 2020 lo siguiente:

Recomendación 5.2. en donde se sigue recomendando que en el portal de niñ@s de la página web se implemente el formulario en línea para interponer PQRSDF para este grupo de interés, planteó que: *“Se tuvo reunión a través de la herramienta teams el 12 de mayo del año en curso, con la Dra. Ingrid Rusinque y su equipo a cargo, a fin socializar las inquietudes y temas tanto operativos, así como la responsabilidad institucional sobre la pág web. Dentro de los mismos se destaca: I) la responsabilidad del manejo y reparto de las peticiones. II) Teniendo en cuenta que la Delegada en el marco del reparto quiere acogerse a los lineamientos del Proceso de Atención y trámite y el Sistema ORFEO, se instó adelantar reunión con la Dra. Magda Cardozo para socializar el tema y determinar si este grupo se haría cargo de dicho procedimiento. III) Se instó a la Delegada a tener la claridad de las peticiones que se adelantarán desde el nivel central, es decir por la Delegada, ya que se contemplan unos temas específicos, y otros se dejan a un lado sin definir quien los atenderá, se socializaron diferentes ejemplos. IV) se explica si dichas peticiones deberán ser ingresadas en el Sistema de Información Misional en sus diferentes módulos, para contar con dicha trazabilidad, se debe realizar, otra reunión con el Grupo de Sistemas, para realizar los ajustes correspondientes en el Registro Único de peticiones-RUP.*

Finalmente, sobre los puntos citados, la Delegada quedó en convocar las reuniones pertinentes y evaluar internamente los puntos citados. A la fecha se está a la espera de las valoraciones realizadas por parte de la Delegada¹⁸”

Recomendación 5.3. en lo concerniente a que es deber de la entidad observar estricto acatamiento con los requisitos y términos establecidos, para emitir respuesta a los derechos de petición indicó que: *“...la Dirección Nacional viene adelantando informes de Control Gestión mediante el cual se insta a los Defensores Regionales en instar a los funcionarios el cumplimiento de realizar las gestiones defensoriales en términos de Ley, así como brindar una atención adecuada y oportuna al ciudadano. Asimismo, a través de la herramienta teams se están brindando espacios de fortalecimiento institucional a las diferentes Defensorías Regionales (Bogotá, Santander, Sucre, Tumaco, Pacífico, Guajira, Magdalena Medio, Valle del Cauca, Delegada de Colectivos, ect), el cual se ha orientado y recordado cuales son los términos de ley y el cumplimiento de los mismos.”¹⁹*


3.4. La Subdirección de Gestión del Talento Humano con radicado 20200050100211913 del 19 de agosto de 2020 informó:

Recomendación 5.13. en donde se recomienda que se establezcan acciones entre los subsistemas del servicio al ciudadano, talento humano con las demás dependencias para fortalecer el conocimiento y aprehensión de la cultura al servicio al ciudadano, tal y como lo establece MIPG versión 2 en la política de servicio al ciudadano, comunicó que: *“Es de recordar que a través de la circular externa N°0018 de 10 de marzo 2020, el Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Función Pública, se estableció medidas temporales y excepcionales tales como disminuir el número de reuniones presenciales o concentración de varias personas en espacios reducidos de trabajo y con baja ventilación para reducir el riesgo de contagio de enfermedades respiratorias y COVID-19. Posteriormente a través de la Directiva Presidencial N°2 del 12 de marzo de 2020, se establecen medidas como el trabajo en casa por medio del uso de las TIC, como medida de carácter temporal y extraordinario para atender la contingencia generada por el COVID-19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones -TIC. El uso de las TIC estará enfocado en minimizar*

¹⁸ [sic]

¹⁹ [sic]

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

las reuniones presenciales de grupo y propender por reuniones virtuales, así como hacer uso de herramientas TIC para adelantar los procesos de capacitación y formación que sean inaplazables.

Las medidas anteriormente enunciadas han impactado en el desarrollo de las actividades de capacitación, que estaban planificadas para desarrollarse en el primer semestre del año, puesto que la oferta de cursos con Entidades Externas han presentado aplazamientos y cambios en la oferta. Desde esta perspectiva y atendiendo las directrices del Gobierno Nacional, se han priorizado el desarrollo de actividades de capacitación ofertadas por Entidades externas que sean bajo la modalidad virtual. Así mismo se ha complementado la oferta de capacitaciones con cursos internos, enfocados en temáticas especializadas que permitan mejorar las competencias de los servidores en los procesos de atención al ciudadano.

Frente a los puntos a fortalecer de las servidoras y servidores públicos de carrera administrativa de la Defensoría del Pueblo que fueron identificadas en las evaluaciones del desempeño 2018-2019, como fue Trabajo en equipo, Comunicación asertiva, Liderazgo efectivo, Manejo en Excel, estas temáticas se tienen contempladas dentro del Plan Institucional de Formación y Capacitación 2020 y se han venido realizando durante lo que va corrido del primer semestre y parte del segundo, realizándolo con apoyo de la Caja de Compensación Familiar COMPENSAR.

En tal sentido durante la vigencia 2020, se han logrado desarrollar las siguientes actividades de capacitación que tienen componentes con enfoque en la atención al ciudadano:

*Convocatoria capacitación productos Office 365 Yammer y Teams- (Preparación y respuesta ante la atención virtual de usuarios-línea institucional).

Participantes:61

Horas: 8

Fecha: 9, 10 y 20 de marzo.

*Exigibilidad de los derechos de los niños niñas migrantes, extranjeros o con doble nacionalidad..." (Línea Especializada)

Participantes: 50

Horas: 3

Fecha: 24 de junio.

*Capacitación "Protocolo Activación de Mecanismos y Ruta defensorial para la Protección y Exigibilidad de derechos a favor de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual"

Participantes: 50

Horas: 3

Fecha: 16 y 23 de junio

*Capacitación "Comunicación Asertiva"

Participantes: 50

Horas: 1


Fecha: 15 de julio

*Taller de Trabajo en equipo

Participantes:13

Fecha: 29 de julio

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

**Capacitación "Taller cualificación del Funcionario en Atención de Casos de Violencia por prejuicio y aplicación de enfoque diferencial"*

Fecha: 22 de julio

Horas: 3

Participantes: 4

Asi mismo se tienen proyectadas para el segundo semestre las siguientes actividades de capacitación que tienen componentes enfocados en atención al ciudadano y fortalecimiento de competencias de los servidores de carrera administrativa:

Curso de Técnicas de Comunicación en el nivel administrativo.

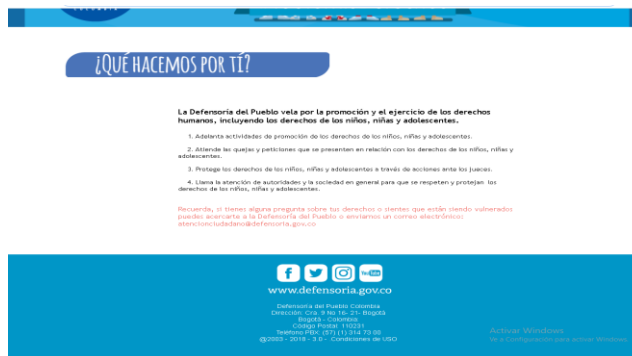
Curso Administración de la relación con los clientes.

Curso de Trabajo en equipo, Liderazgo y Comunicación asertiva.

Curso Herramientas Microsoft Office 2016: Excel- Word- Powerpoint”²⁰

4. Conclusiones


4.1. Se sigue evidenciando en el *portal de niños* que no existe el link de acceso al formulario único de recepción de peticiones.



4.2. La OCI generó el reporte desde Orfeo “*Estadística para informe PQR*” escogiendo el rango de fechas para el primer cuatrimestre 2020, obteniéndose como resultado que no es coincidente con lo registrado en el “*Informe de PQRSDf del periodo enero a abril*” elaborado por el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, ni con el reporte generado del 18 de agosto de 2020 facilitado por el ingeniero del BID a cargo del tablero de control del Sistema de Gestión Documental ORFEO, tal y como lo muestra la siguiente tabla:

²⁰ [sic]

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

CUATRIMESTRE 2020			
TIPO	REPORTE 18-08-2020	REPORTE ORFEO 21-08-2020	INFORME pqr sdf
Peticiones	48761	48627	48919
Felicitaciones	21	21	21
Quejas	3851	3820	3853
Reclamo	67	67	67
Sugerencia	59	57	59
Denuncia	18	18	18
TOTAL	52777	52610	52937

Entre las peticiones están las consultas, derechos de petición, petición de información, petición entre autoridades, honorables congresistas, solicitud de defensor.

Papeles de trabajo OCI

La OCI realizó consulta al ingeniero contratista del BID; quien respondió que las diferencias entre el informe PQRSDF y el reporte generado el 18 de agosto para el primer cuatrimestre se debió a cambios en el tipo de algunas radicaciones, tal y como se muestra en la siguiente tabla:


Cantidad PQRSDF	TIPO DE PETICIÓN (Reporte 22/07/2020)	CAMBIÓ A ESTE TIPO DE PETICIÓN (Reporte 18/08/2020)
2	Consultas	No requiere respuesta
82	Derechos de petición	
1	Petición de documentos	
6	Petición de información	
12	Peticiones entre autoridades	
2	Quejas	
58	Solicitudes de defensor	
1	No requiere respuesta	Derecho de petición
1	No requiere respuesta	Solicitud de defensor

Agregó que el número de peticiones correcto del informe PQRSDF es 48.920 y no 48.919; soportado en que el reporte PQRSDF se construyó con base en un reporte detallado del primer cuatrimestre a corte del 22 de julio de 2020 enviado al Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano; las demás cifras del informe PQRSDF son correctas.

Referente a los reportes generados desde la bandeja de “Estadísticas” del Sistema de Gestión Documental Orfeo indicó que no se puede reconstruir un reporte con corte al 21 de agosto, sin embargo, se puede inferir que la discrepancia con respecto a los otros dos (2) reportes se debe a cambios en el “tipo de petición” de algunas radicaciones, adjuntando la respectiva tabla de Excel de los radicados modificados.

Finalmente planteó que para facilitar la auditoría de los datos incluidos en los reportes de la aplicación ANA (que coincide con lo reportado en el informe PQRSDF), a partir del 27 de agosto de 2020 se está guardando una copia diaria con el detalle de cada una de las radicaciones del sistema

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

La Oficina de Control Interno realizó la consulta al Grupo de Gestión Documental con respecto desde dónde se generaban esos cambios de “tipos de peticiones” y quiénes estaban autorizados para tal fin, informándonos que este permiso lo tienen habilitado todas las dependencias y están autorizados los jefes y los usuarios de correspondencia (funcionarios que radican entrada y mensajes electrónicos).

Por otro lado, se constató que de conformidad con el *tipo de petición* por ejemplo al filtrarse por *quejas* se incluyen las que realizan los ciudadanos por vulneración de derechos fundamentales o en contra de otras entidades, desnaturalizándose de esta forma la connotación de *queja* que se toma para este informe; asimismo ocurre con los reclamos, denuncias y sugerencias.

De conformidad con la “Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública” de la Presidencia de la República, MinTIC, DNP, DAFP y AGN determina como *solicitud de información* cuando la persona solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle. Teniendo en cuenta que dentro de los tipos de petición en Orfeo se estableció: *02 petición de documentos, 03 petición de información, 04 petición entre autoridades*; todas ellas engloban el concepto de *solicitudes de información*; las cuales en tiempos normales su plazo de respuesta es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción²¹; razón por la cual para evitar ambigüedades se podría dejar en un solo tipo como “*solicitudes de información*”.


4.3. La Oficina de Control Interno seleccionó del reporte generado el 18 de agosto de 2020 una muestra por cada uno de los *tipos de petición* que despliega el Sistema de Gestión Documental Orfeo; para los efectos se tuvo en cuenta los meses de mayo y junio debido a que por inconvenientes que hubo con la imagen de los radicados del primer cuatrimestre, estos no se pudieron verificar; las observaciones se relacionan en el anexo 1 y en resumen se evidenció:

- ✓ Tipificación errónea de las peticiones, situación que evidencia debilidad en el control de esta actividad.
- ✓ Algunas contestadas a tiempo y conforme con los requisitos establecidos para emitir respuestas.
- ✓ Varios días de diferencia entre la fecha que aparece en la petición y la fecha de ingreso del radicado.
- ✓ Los radicados de los mensajes electrónicos en la imagen, no tienen la fecha original de envío.
- ✓ En los radicados de respuesta, al verificar su contenido se encontró lo siguiente: dirigidos al defensor público asignando el caso, o son acuses de recibo, comunicación sobre la gestión a realizar, así como solicitud de plazo para brindar respuesta.
- ✓ Reiteraciones de solicitud de respuesta.
- ✓ Respuestas extemporáneas.
- ✓ Peticiones clasificadas en “*no requiere respuesta*” que se constató de conformidad con el contenido se les debió brindar respuesta. La OCI advierte que de este tipo de peticiones en el reporte del 18 de agosto de 2020 para el semestre enero a junio de 2020 aparecen 49.816 y en reporte de del 22 de julio de 2020 arrojó un total de 49.337.
- ✓ Se continúa constatando que el seguimiento que se ha realizado tanto del nivel central como de las defensorías regionales no ha sido una herramienta eficaz, considerando lo evidenciado a través de los informes de seguimiento que ha emitido la OCI.

4.4. Aún se sigue encontrando que los conceptos de petición, queja, reclamo y denuncia no son coincidentes con el documento, “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” Versión 2 2015 y el documento denominado *Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano*.

²¹ Estrategias para la construcción de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 p. 40

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- **Denuncia:** Acto mediante el cual un sujeto avisa o establece frente a las autoridades correspondientes que se ha cometido algún tipo de delito, que afecta la fe pública o se ve comprometido un servicio público de la Entidad en acto de corrupción. La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública (solo con valor testimonial).
- **Fraude:** El acto conocido como fraude se sujeta en el cual una persona, una institución o una Entidad, proceden de manera ilegal o incorrecta según los parámetros establecidos con el objetivo de obtener algún beneficio económico o político. Hay distintos tipos de fraude que son clasificadas de acuerdo al ámbito o al procedimiento que toman, pero en general todos los fraudes se caracterizan por ocurrir en mentiras, uso indebido de fondos, alteración de datos, tracción, corrupción, etc. Los fraudes pueden ser llevados a cabo por individuos como también por grupos o entidades.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un usuario respecto de un servicio adquirido y puesta en conocimiento de esta que implica un reclutamiento de la promesa del servicio.



- **Momento de verdad:** Toda interacción entre el usuario y la Administración Pública a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el usuario sobre la calidad del servicio.
- **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un usuario respecto de un servicio adquirido y puesta en conocimiento de esta que implica una atención negativa de las necesidades del usuario y que requiere una investigación interna.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos. Lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

- Definiciones**
 - d) **Peticiones:** es el derecho fundamental que tiene toda persona o presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y/o obtener su pronta resolución?
 - d) **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, desacuerdo o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera ilegal de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones?
 - d) **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud?
 - d) **Solicitud de acceso o la información pública:** Según el artículo 25 de la ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. *Parágrafo:* En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incorrecta."
 - d) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
 - f) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente ilegal, para que se obtenga la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano

Extracto estrategias construcción plan anticorrupción atención al ciudadano

Asimismo, hay enunciados distintos canales de atención entre *Carta de trato digno al Ciudadano, Portafolio de Servicios, Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano* y los que se indicó en el *informe de PQRSDf* que preparó el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

Bogotá Centro de Atención al Ciudadano, Bogotá D.C.
Días hábiles de lunes a Viernes
8:00am a 5:00pm

Regionales Días hábiles de lunes a viernes
8:00am a 12:00pm - 2:00pm a 6:00pm

PBX: (57-1) 314 7300 - 314 4000

Correo electrónico: atencionciudadano@defensoria.gov.co
*buzonpqrsdf@defensoria.gov.co

Redes sociales:
 [DefensoriaDelPuebloColombia](https://www.facebook.com/DefensoriaDelPuebloColombia)
 [@defensoriacol](https://twitter.com/defensoriacol)
 [Defensoria del Pueblo Colombia](https://www.youtube.com/DefensoriaDelPuebloColombia)
 [defensoriacol](https://www.linkedin.com/company/defensoria-colombia)
 [Defensoria del Pueblo Colombia](https://www.instagram.com/DefensoriaDelPuebloColombia)
 [Defensoria del Pueblo Colombia](https://www.whatsapp.com/user/defpcolombia)

www.defensoria.gov.co

Carta de trato digno

8. ¿CUÁLES SON LOS CANALES PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS?

8.1. Presencial:

- ✓ Bogotá: Carrera 9 N° 16-21 Local 108
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- ✓ Regionales: ver directorio de puntos de atención en la página web institucional.
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- ✓ Casas de Justicia: ver directorio
- ✓ Centros de servicios judiciales
- ✓ Establecimientos de reclusión

8.2. Telefónica:

- ✓ Línea gratuita nacional: 018000 914814
- ✓ Bogotá: PBX: (57 1) 3147300
- ✓ Regionales: ver directorio anexo.

8.3. Virtual:

- ✓ Bogotá: atencionciudadano@defensoria.gov.co

Portafolio de Servicios y procedimientos administrativos (opas) 2019

- **Capacitación y formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario:** Formar y capacitar en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario de manera inclusiva, a los servidores públicos, directores comunitarios, asesores regionales, vendedores ciudadanos, pensioneros, capacitadores, autoridades locales, docentes, familias en pobreza extrema, población perteneciente a grupos de especial protección y comunidad en general.

CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO(A)

Atención Presencial	A través de los 36 puntos de atención, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de la Defensoría del Pueblo, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Ventanillas para la recepción de correspondencia. A través de éstas, el usuario puede realizar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias.
Atención Telefónica	por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas. Línea gratuita 018000 914 814 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., Contador automático de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 a.m., Línea gratuita Bogotá de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., Contador automático de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m., PBX: +57 111 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., Fax: +57 111 de domingo a domingo las 24 horas.
Portal Web Sistema de Atención al Ciudadano	Desde Web www.defensoria.gov.co Por este canal, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.
Correo electrónico	atencionciudadano@defensoria.gov.co
Medios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook: https://www.facebook.com/DefensoriaDelPuebloColombia • Twitter: https://twitter.com/defensoriacol • LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/defensoria-colombia • Instagram: https://www.instagram.com/DefensoriaDelPuebloColombia • YouTube: https://www.youtube.com/user/defpcolombia

Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano

3.2 PQRSDf por medio de recepción

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRSDf:


Tabla 2. PQRSDf recibidas por Canal de comunicación

Canal	Total	Porcentaje
Correo electrónico	20.840	39.37%
Formulario PQRSDf	5.627	10.63%
Interno	23	0.04%
Mensajería	331	0.63%
Personal	270	0.51%
Telefónico	10	0.02%
Ventanilla	25.836	48.81%
Total general	52.937	100%

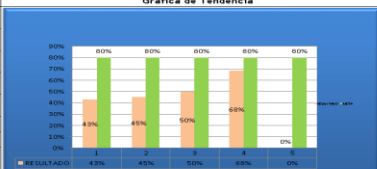
Fuente: Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano

Informe de PQRSDf del período enero - abril -Secretaría General

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

4.5. En cuanto al indicador de eficiencia correspondiente al proceso de Direccionamiento Estratégico se observó que al cierre de este informe no habían actualizado la información, según nota en el formato que dice a la letra *“El reporte de enero a abril no se ha podido generar debido a que el Sistema ORFEO esta presentando fallas y no se cuenta con la información en el momento”*; de conformidad con lo consultado por la OCI al Grupo de Tecnologías de la información y al Grupo de Gestión Documental, los inconvenientes presentados por ORFEO, no afectó las estadísticas; sino las imágenes de los radicados.

FICHA DE INDICADOR				Código: SG-E09	
				Versión: 05	
				Vigente desde: 24/02/2020	
Nombre	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
Del Proceso	N.A				
Del Proyecto:					
Objetivo	Del Proceso	Recepcionar, tramitar, direccionar, realizar respuesta y cierre a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF, mediante la aplicación de herramientas que permiten emitir una respuesta oportuna, clara y de fondo a los usuarios, con el fin de mejorar la calidad del servicio.			
Objetivo Estratégico al que aporta el indicador: 3.2 Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos					
Factor Crítico de Exito: Compromiso de los funcionarios y defensores públicos en la prestación del servicio.		Nombre del indicador: Numero de PQRSDF recibidas y atendidas oportunamente			
Objetivo del indicador : Medir la atención oportuna en las PQRSDF recibidas, según lo establecido en la ley, buscando mejorar el grado de satisfacción, con los servicios ofrecidos.		Fuente de datos: Ventanilla, Presencial, Telefónico, Correo electrónico, Formulario único de recepción de peticiones ,Buzón.			
		Dato 1: Número de PQRSDF recibidas			
		Dato 2: Número de PQRSDF atendidas oportunamente			
		Dato 3:			
		Dato 4:			
Objetivo de Calidad al que aporta el indicador: Mejorar la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía, y Aumentar la confianza en la población que atiende la entidad.					
Naturaleza del indicador	Acumulativo	Simple	X		
Tipo de Indicador		Eficacia		¿Cuál?	
Eficiencia	Eficacia	Efectividad	Otro		
Rango de gestión establecidos en la resolución 1361 de 2018				Fórmula de cálculo	
Sobresaliente		Satisfactorio		No PQRSDF atendidas oportunamente*100/No de PQRSDF recibidas	
80% - 100 % de la meta		70% - 79 % de la meta		recibidas	
		0% - 69% de la meta		Unidades	
				Porcentaje	
				Periodicidad	
				Cuatrimestral	
Periodo	Dato 1	Dato 2	Resultado	Meta	
enero-marzo	21	9	43%	80%	
abril-junio	20	9	45%	80%	
julio-septiembre	16	8	50%	80%	
octubre-diciembre	13361	9131	68%	80%	
enero-abril	0	0	#DIV/0!	80%	
Línea base: 45%					
Fecha meta final: Diciembre 2020					
Meta final: 80%					
Interpretación:El reporte de enero a abril no se ha podido generar debido a que el Sistema ORFEO esta presentando fallas y no se cuenta con la información en el momento.					Responsable de la interpretación: Verónica Somoano
					Responsable de la medición: Secretaria General


Fuente: Mapa de procesos - Indicadores

4.6. En el mapa de riesgos de gestión²² está establecido *“Debilidad en la clasificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF”*, el cual se materializó, según la muestra verificada por la OCI. No se evidenció reporte de monitoreo del primer cuatrimestre al cierre de este informe, según lo descrito en la matriz *“No se ha podido realizar el seguimiento a las PQRSDF, debido a la contingencia ocasionada por la pandemia del COVID19”*.

La Oficina de Control Interno advierte que previo un análisis de causas, el riesgo de corrupción es susceptible de ocurrir considerando que este consiste en la *“Debilidad en la clasificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF en beneficio propio o de terceros”*.

²² Se verifica el reporte de la matriz publicada en el mapa de procesos, con último monitoreo primer cuatrimestre de 2020.

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera *“COPIA NO CONTROLADA”*, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión: 02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN						Código: SQ-F20
						Versión: 04
						Vigencia: 14/02/2020
<p>RIESGOS: La política de gestión de riesgos de la Defensoría del Pueblo, busca disminuir la probabilidad de que ocurra un riesgo, y en caso que se presente, disminuir el impacto que se pueda generar con el fin de que no haya misión institucional, enmarcado en el plan estratégico de la entidad 2017 - 2020 (resolución 194 de 2017). Para ello, la Defensoría del Pueblo contempla tanto para Nivel Central como Regional lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> o humano sobre la necesidad de identificar y tratar los riesgos en todos los niveles de la entidad. o los servidores de la entidad en la búsqueda de acciones para mejorar riesgos. o y reglamentarios pertinentes. o seguimiento a los riesgos para monitorear de manera constante el comportamiento de los mismos. o y acciones para el tratamiento del riesgo. 						
PERIODO DE 2020						Fecha corte seguimiento: 1 ENERO A 30 ABRIL 2020
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO		RESPONSABLE DEL RIESGO	
OBJETIVO DEL PROCESO	RIESGOS	*CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	MONITOREO			
			1 ENERO A 30 ABRIL 2020			
			Se materializó el riesgo? (Colocar SI o NO)	ACCIONES DE MITIGACIÓN DEL RIESGO		
Orientar las acciones de la Defensoría del Pueblo, mediante el establecimiento de planes, programas, proyectos, políticas, la gestión oportuna de los recursos financieros necesarios y la mejora continua para el cumplimiento de la misión institucional con criterios de calidad.	Debilidad en la formulación y monitoreo del Plan Integrado de Acción Estratégica y Gestión Operativa	ESTRATÉGICO	NO			Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico (Integrantes: Delegadas, Direcciones, Oficinas y Regionales)
Orientar las acciones de la Defensoría del Pueblo, mediante el establecimiento de planes, programas, proyectos, políticas, la gestión oportuna de los recursos financieros necesarios y la mejora continua para el cumplimiento de la misión institucional con criterios de calidad.	Debilidad en la Implementación del Sistema de Gestión Institucional - SIGI	ESTRATÉGICO	NO			Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico (Integrantes: Delegadas, Direcciones, Oficinas y Regionales)
Orientar las acciones de la Defensoría del Pueblo, mediante el establecimiento de planes, programas, proyectos, políticas, la gestión oportuna de los recursos financieros necesarios y la mejora continua para el cumplimiento de la misión institucional con criterios de calidad.	Debilidad en la formulación y seguimiento de proyectos.	ESTRATÉGICO	NO			Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico (Integrantes: Gerentes de proyectos, Delegada, Direcciones y Oficinas)
Orientar las acciones de la Defensoría del Pueblo, mediante el establecimiento de planes, programas, proyectos, políticas, la gestión oportuna de los recursos financieros necesarios y la mejora continua para el cumplimiento de la misión institucional con criterios de calidad.	Debilidad en la clasificación, direccionamiento y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y telefonaciones -PQRSDF.	ESTRATÉGICO	SI	No se ha podido realizar el seguimiento a las PQRSDF, debido a la contingencia ocasionada por la pandemia del COVID19		Líder del proceso de Direccionamiento Estratégico (Integrantes: Secretaría General)

Fuente: Mapa de Procesos - Riesgos

4.7. Se evidenció dentro del *informe de PQRSDF* del período enero - abril de 2020 lo siguiente:

- ✓ Se hizo el informe cuatrimestral, en el procedimiento de PQRSDF versión 2 vigente para el momento está establecido que se haga trimestral (actividad 10).
- ✓ Se observó que la versión 3 del “*procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias*” modificó la periodicidad de presentación de este informe, a partir del 27 de julio de 2020 a cuatrimestral; decisión que va en discordancia con lo fijado en el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015*” de conformidad con el Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” en el subtítulo “Lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias”*” página 39.
- ✓ Con relación a la nota de pie de página 1 en donde se explica lo que contiene la palabra “*Peticiones*” faltó incluir la “*solicitud de defensor*”.
- ✓ Dentro de los *canales de comunicación* a través de los cuales se recibieron las PQRSDF se señala, además de los establecidos por la Resolución 327 del 2018 “*Por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública*” (vigente para el momento), “*buzones*” (página 3); asimismo en el capítulo “*3.2. PQRSDF por medios de recepción*” (página 5) indican siete (7):

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.


	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Tabla 2. PQRSDf recibidas por Canal de comunicación

Canal	Total	Porcentaje
Correo electrónico	20.840	39.37%
Formulario PQRSDf	5.627	10.63%
Interno ⁷	23	0.04%
Mensajería	331	0.63%
Personal	270	0.51%
Telefónico	10	0.02%
Ventanilla	25.836	48.81%
Total general	52.937	100%

Fuente: Grupo de Transparencia y Servicio Ciudadano

- ✓ Faltó incluir el análisis cualitativo actividad 10 del “procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias” versión 2.
- ✓ Resultó breve el informe teniendo la herramienta del reporte que se obtuvo mediante el proceso de minería de datos extraído del Sistema de Gestión Documental Orfeo (tablero de control).
- ✓ La OCI constató que el informe se publicó hasta el 4 de agosto 2020. A la fecha de cierre de este informe no se evidenció publicación del segundo trimestre de 2020.

5. Recomendaciones²³

5.1. La Oficina de Control Interno advierte observar cumplimiento con lo establecido en la Resolución 183 del 30 de enero de 2020 “Por la cual se modifica la Resolución No. 062 del 20 de enero de 2014, y se revoca la Resolución 579 del 30 de marzo de 2016” en especial al Artículo Octavo: Funciones del Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano y el manual de funciones de los servidores públicos adscritos a la dependencia.

5.2. Se sigue recomendando que en el portal de niñ@s de la página web se implemente el formulario en línea para interponer PQRSDf para este grupo de interés recurriendo a una plataforma amigable para facilitar su comprensión y diligenciamiento.


5.3. También se recalca que es deber de la entidad observar estricto acatamiento con los requisitos y términos establecidos, para emitir respuesta a los derechos de petición, considerando que el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán sanciones, de acuerdo con régimen disciplinario²⁴, por lo tanto es urgente implementar los mecanismos necesarios para cumplir con lo ordenado en la ley y la normatividad interna adoptada por la Defensoría del Pueblo (Resolución 772 de 2020, procedimiento establecido DE-P04).

5.4. Se recomienda registrar en el sistema de Gestión Documental Orfeo las comunicaciones recibidas, tal y como lo ordena el artículo 7 de la Resolución 772 de 2020 “Las peticiones que reciba la Defensoría se registran de forma inmediata en el Sistema de Gestión Documental ORFEO...” teniendo en cuenta que existen

²³ La Oficina de Control Interno manifiesta que debido al rol de evaluación y seguimiento asignado por ley, las recomendaciones emitidas se fundamentan en lo determinado por las normas legales y las normas internas vigentes adoptadas en la entidad.

²⁴ Artículo 31 Ley 1755 de 2015.

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

discrepancias entre la fecha de la comunicación del peticionario y la registrada en el sistema; siendo una actividad de suma importancia para identificar y consignar en forma correcta la fecha de recibido de la PQRSDF, con el fin de suministrar la respuesta en forma oportuna.

5.5. Se sugiere trabajar articuladamente la Secretaría General y los grupos internos de trabajo de: Transparencia y Servicio al Ciudadano, Tecnologías de la Información y Gestión Documental para retroalimentar a algunos usuarios sobre el manejo del Sistema Gestión Documental Orfeo y aclarar dudas sobre el procedimiento de *Gestión de Comunicaciones Oficiales*, con el fin de que se conserve dentro del expediente electrónico la trazabilidad de los registros del *procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones*; aquí es de suma importancia implementar una política de operación y/o actividad de control para efectuar los cambios de *tipos de petición* restringiendo esa labor para cierta categoría de funcionarios autorizados, en aras de determinar responsabilidades. También es imprescindible realizar los ajustes al sistema por citar algunos: inserción en la imagen de los mensajes electrónicos de la fecha original de envío, que las respuestas asociadas a las peticiones sean las que correspondan, de conformidad con los preceptos de la ley y la normatividad interna, en aras de lograr la exactitud y confiabilidad en las estadísticas presentadas en los informes trimestrales de PQRSDF.

5.6. Es primordial implementar indicadores apropiados que evidencien con objetividad, oportunidad y precisión los resultados y la gestión en este tan trascendental tema tales como: tiempo de espera del ciudadano, satisfacción, tiempo de respuesta, entre otros; así como realizar la medición con la frecuencia establecida con su correspondiente interpretación.

5.7. Se advierte revisar y redefinir los controles definidos en el mapa de riesgos de gestión en aras a que resulten eficaces y apropiados con el fin de disminuir la probabilidad y/o impacto del riesgo, observando la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4* realizando el seguimiento de manera oportuna a esta matriz consignando los resultados obtenidos en la columna denominada “*monitoreo*”²⁵.

5.8. Nuevamente se recomienda actualizar y estandarizar la información en las herramientas que están publicadas en la sede electrónica e intranet: *Carta de Trato digno al Usuario, Portafolio de Servicios, Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo, Informes trimestrales de PQRSDF, Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano* con el procedimiento establecido en el proceso de *Direccionamiento Estratégico*, así como velar por el cumplimiento con lo que está allí establecido.


5.9. De nuevo se sugiere que se implementen estrategias que permitan realizar un seguimiento eficaz a la gestión de las PQRSDF en los niveles central y regional, teniendo en cuenta lo evidenciado por la OCI en sus informes de seguimiento y auditorías de gestión.

5.10. En cuanto a los informes trimestrales presentados por la Secretaría General sobre PQRSF la Oficina de Control Interno vuelve a realizar las siguientes acotaciones:

✓ La Oficina de Control Interno recomienda observar cumplimiento a lo preceptuado en la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial numeral 3 en donde se determinó que: “*Las entidades destinatarias de la*

²⁵ Se verifica el reporte de la matriz publicada en el mapa de procesos, con corte a 31 dic 2019.

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

✓ La Oficina de Control Interno, insiste en el deber que tiene la entidad en dar cumplimiento con lo reglamentado en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. “*Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados, deberán publicar los informes de todas²⁶ las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información, estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto*”.

✓ Se sugiere que en la clasificación de PQRSDF por medio de recepción se normalice y se tenga en cuenta los canales de atención que determina el *Protocolo de Servicios de la Defensoría del Pueblo*, (Atención: presencial, telefónica, virtual y por correspondencia) y el documento de *Protocolos de Servicios al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación*.

✓ Es fundamental identificar y realizar el registro preciso e inmediato en el Sistema de Gestión Documental Orfeo de la fecha de recibido de la PQRSDF con el fin de suministrar la respuesta en forma oportuna.

✓ Se hace primordial, establecer claramente la diferencia entre los tipos de petición que despliega el Sistema de Gestión Documental Orfeo de conformidad con los conceptos emitidos en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 2015*” de conformidad con el Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”. Incluso en ocasiones, el usuario diligenciando el *Formulario Único de Recepción de Peticiones* se puede confundir en los conceptos realizando una catalogación inadecuada, por lo que es imprescindible que se verifique al momento de la radicación y se haga la reclasificación correcta por el servidor público responsable de tramitarla, en aras de lograr exactitud y confiabilidad en las estadísticas que se presentan en los informes.


✓ Se considera pertinente incluir dentro de los informes de PQRSDF el análisis cualitativo de la información, (actividad 10 del Procedimiento DE-P04 de PQRSDF), pretendiendo determinar las causas raíz, revisando en cuál(es) actividad(es) del proceso se generaron las debilidades, determinando el impacto, su efecto, entre otras.

Aquí es fundamental aprovechar el reporte generado con el proceso de minería de datos, teniendo en cuenta que se puede extraer datos de diversas maneras en aras de realizar un exhaustivo análisis.

✓ Se realice, una revisión minuciosa a los informes antes de su publicación en procura que la información que allí se expone sea congruente, inequívoca, actualizada y completa. Es fundamental tener especial cuidado al

²⁶ [subrayado y negrilla nuestro]

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

presentar los datos de los distintos tipos de petición que despliega el Sistema de Gestión Documental Orfeo, de conformidad con los conceptos de cada uno de ellos.

✓ Según el procedimiento DE-P04 versión 2 vigente para este semestre, el informe debe elaborarse trimestralmente actividad 10 por lo que la Oficina de Control Interno recomienda adoptar los parámetros contenidos en el subtítulo “*Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*” que hace parte del documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2 2015* de conformidad con el Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, página 39 “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.”*”

✓ Su publicación debe ser oportuna.

5.11. La Oficina de Control Interno recomienda observar para el tema que nos ocupa del “*Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión*” Versión 3, especialmente lo concerniente a la Tercera dimensión: Gestión con Valores para Resultados el numeral 3.2.2.1 *Política de Servicio al Ciudadano*, la quinta dimensión: *Información y Comunicación* el numeral 5.2.1. *Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y la comunicación*, además del componente de control a la información y la comunicación organizacional de la Séptima Dimensión Control Interno, página 113.

5.12. Verificar que se realice el *Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción* que ofrece el Departamento Administrativo de la Función Pública, dirigida a gerentes y servidores públicos, en el marco de los programas de inducción y reinducción; así como a las personas vinculadas a través de contratos de prestación de servicios.

5.13. Es necesario seguir trabajando en el mejoramiento continuo desde el autocontrol, para las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno.

En caso de presentarse alguna dificultad en la interpretación sobre lo planteado en el presente informe de seguimiento que dificulte la acción de medidas de mejoramiento, la Oficina de Control Interno estará en toda la disposición de ampliar la información.

Proyectó: Bibiana Moreno TA.

Revisó y aprobó: Julio César Moreno Bernal, Jefe Oficina de Control Interno

Nota: Una vez impreso o descargado este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.



CUADRO DE ANÁLISIS DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2020

Anexo 1

DEPENDENCIAS	RADICADO ENTRADA	FECHA DE RADICADO	FECHA DE LA PQRSDF	*TIPO DE PETICIÓN	**TERMINOS_ PETICIÓN	FECHA VENCIMIENTO	REFERENCIA	MEDIO DE RECEPCIÓN	NOMBRE	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	***DÍAS	OBSERVACIONES OCI
REGIONAL CALDAS	20200060081176262	17/06/2020		Consulta	35	10/08/2020	Proceso ejecutivo de alimentos	Correo electrónico	Adriana Castaño Pérez	20200060081559301	27/06/2020	6	De conformidad con el texto del correo electrónico la OCI considera que no es una <i>consulta</i> , sino un <i>derecho de petición</i> . Por otro lado no se le da respuesta a la peticionaria; sino que el radicado de respuesta corresponde a un oficio para el defensor del público en donde la Profesional Administrativa y de Gestión le asigna el caso.
REGIONAL AMAZONAS	20200060011237182	26/06/2020	26/06/2020	Denuncia	15	21/07/2020	El usuario expone presuntas irregularidades del gobernador del cabildo Tiwa	Correspondencia	Alex Silva Espinoza	20200060011749321	15/07/2020	12	La OCI considera que es un <i>derecho de petición</i> , por lo tanto la petición tiene fallas en su tipificación. En cuanto a la respuesta cumple con los requisitos establecidos por la ley.
REGIONAL CALDAS	20200060080954812	11/05/2020	08/05/2020	Derecho de Petición	30	25/06/2020	Cumplimiento en los elementos de bioseguridad al personal que labora en IPS	Correo electrónico	Usuarios salud	20200060081154231	13/05/2020	2	En la respuesta suministrada además de ser un acuse de recibo del mensaje electrónico, le informa a los usuarios la gestión que se va a realizar, sin que se evidencie otro oficio en donde le comuniquen los resultados obtenidos de la misma, en aras de que la respuesta sea completa.
REGIONAL ANTIOQUIA	20200009050398192	30/06/2020	30/06/2020	Felicitación	15	22/07/2020	Agradecimiento por la gestión realizada	Formulario PQRSDF	Tatiana Aristizabal	20200060021697271	10/07/2020	8	La respuesta de conformidad con el procedimiento.
NIVEL CENTRAL	20200000100980572	14/05/2020	05/05/2020	Honorables Congressistas	5	21/05/2020	Solicitud de información	Correo electrónico	Victoria Sandino Simanca	20200000501189961	18/05/2020	2	Acorde con la imagen del mensaje electrónico, aparece una fecha del 5 de mayo de 2020; lo mismo que el oficio adjunto y la fecha del radicado es de siete (7) días después. Verificada la respuesta es una solicitud de un plazo adicional para brindar contestación, es decir, con ese oficio no se le atendió su requerimiento.
NIVEL CENTRAL	20200040201078292	01/06/2020	20/05/2020	Petición de documentos	20	02/07/2020	Solicitud acta plenaria	Correo electrónico	Fundación Protección Colombia de los Derechos Humanos	20200040201372481	08/06/2020	5	La respuesta cumple con los requisitos del derecho de petición.
REGIONAL VAUPÉS	20200060351121932	08/06/2020	08/06/2020	Petición de información	20	09/07/2020	Solicitud de información seguimiento a las violaciones de los derechos humanos	Ventanilla	Secretaría de Gobierno	20200060351666361	08/07/2020	19	La OCI evidenció que hubo error en la clasificación de la petición, pues considera que es una <i>petición entre autoridades</i> . Cumple con los requisitos de la respuesta, pero sería extemporánea al asignarle el tipo que le corresponde.
NIVEL CENTRAL	20200050051223322	25/06/2020	09/06/2020 (fecha oficio)	Petición entre autoridades	10	10/07/2020	Remisión por competencia derecho de petición del 27 de marzo de 2020 Veeduría Ciudadana	Ventanilla	Procuraduría Primera Distrital de Bogotá	20200030301825461	23/07/2020	18	La OCI observó que la Procuraduría Primera Distrital remite un derecho de petición que se le hizo a la Defensoría del Pueblo, a través de mensaje electrónico del 30 de marzo de 2020. Se constató que la respuesta tanto al usuario como al peticionario es extemporánea, teniendo que intervenir el ente de control.
NIVEL CENTRAL	20200060201059192	28/05/2020		Queja	15	19/06/2020	Queja contra EPS	Correo electrónico	Margarita Rosa Rosado	20200060201539081	25/06/2020	18	La petición presenta errores en su categorización. En la respuesta suministrada además de ser un acuse de recibo del mensaje electrónico, se le informa que se realizó el requerimiento a la entidad correspondiente y se le suministra un correo electrónico para el seguimiento de su caso. La respuesta fue extemporánea.
REGIONAL VALLE	20200060131230782	25/06/2020		Queja	15	17/07/2020	Queja vulneración derechos fundamentales	Correo electrónico	ACADESAN	20200060131825681	23/07/2020	18	La respuesta es extemporánea. Equivocación en la tipificación de la petición.
REGIONAL ARAUCA	20200060031036152	25/05/2020	23/05/2020 (fecha oficio)	Reclamo	15	16/06/2020	Denuncia sobre un peaje ilegal	Correo electrónico	Daira Hernández Gómez	20200060031652121	07/07/2020	27	Error en la clasificación de la petición. La respuesta estaría dentro de los términos de un derecho de petición.
NIVEL CENTRAL	20200060051126342	09/06/2020	08/06/2020	Solicitud Defensor Público	15	03/07/2020	Segundo requerimiento solicitud defensor público	Correo electrónico	POLICÍA JUDICIAL CTI	20200060051708701	11/07/2020	20	La respuesta de la reiteración de la solicitud es extemporánea.
NIVEL CENTRAL	20200060171044072	26/05/2020		Sugerencia	15	17/06/2020	Comunicación acto administrativo	Correo electrónico	CNSC	20200060171551851	26/06/2020	21	La OCI constató equivocación en la categorización de la petición, por su contenido puede que corresponda a un derecho de petición de un ciudadano desplazado, por lo tanto estaría dentro de los términos de respuesta.
NIVEL CENTRAL	20200060321098442	04/06/2020	03/06/2020	No requiere respuesta	0		Derecho de Petición	Correo electrónico	Comunidad Santa Rita				La OCI advierte que este <i>derecho de petición</i> está erróneamente clasificado.
NIVEL CENTRAL	20200060320912202	04/05/2020		No requiere respuesta	0		Derecho de Petición Internet Hogar	Correo electrónico	Libardo Aragón Ceballos				Petición reiterativa, que aunque no está dentro de las funciones de la Defensoría, se le debió dar el traslado por competencia a la entidad encargada, informándole al peticionario, dentro de los cinco (5) días hábiles a su recepción. De igualmente se constató que hay otro radicado 20200060320963732 del 12 de mayo de 2020, también sin respuesta.
NIVEL CENTRAL	20200009050348912	08/06/2020	08/06/2020	No requiere respuesta	0		Solicitud elaboración tutela para pago de incapacidades	Formulario PQRSDF	Carol Argote				La OCI advierte que este <i>Derecho de Petición</i> está equivocadamente clasificado.

*Tipo de petición corresponde a la tipificación establecida en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

**Los términos de la petición variaron por la contingencia de conformidad al Decreto 491 de 2020 -Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica -

***Días se refiere a los días hábiles transcurridos entre las fechas de los radicados de entrada de respuesta.